



3.38%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 11 JUL 2024, 1:10 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.04%

● CHANGED TEXT
3.33%

Report #21989439

BAB I PENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi Pendidikan tinggi tidak hanya berfokus pada penguasaan teori dan konsep akademis, tetapi juga menekankan pentingnya pengalaman praktis di dunia nyata. Kerja profesi/magang adalah salah satu metode yang efektif untuk mengintegrasikan teori dengan praktik, serta mempersiapkan mahasiswa untuk sukses dalam dunia kerja. Tergantung pada bidang studinya, mahasiswa dapat terlibat dalam kegiatan profesional untuk mendapatkan pengalaman praktis di masyarakat. Hal ini memungkinkan Anda menerapkan teori yang Anda pelajari di kelas ke situasi dunia nyata. Bagian penting dari kurikulum pendidikan tinggi yang menghubungkan antara ilmu pengetahuan dan dunia industri, dan menjadi elemen penting dalam pembentukan kualitas calon profesional. Selama Kerja profesi, mahasiswa dapat mengembangkan berbagai keterampilan praktis yang relevan dengan bidang studi mereka, seperti pemecahan masalah, komunikasi, kepemimpinan, dan keterampilan teknis. Hal ini memberikan bekal yang berharga untuk masa depan karier mereka. Kerja profesi dapat membantu mahasiswa menguji minat mereka dalam karier tertentu dan membantu mereka merencanakan jalur karier yang sesuai. Ini membantu dalam menentukan arah karier yang ingin diambil setelah lulus. Kerja profesi memberikan mahasiswa pemahaman yang lebih dalam tentang harapan untuk tugas pekerjaan, termasuk tata krama profesional, etika kerja, dan tuntutan pekerjaan. Ini membuat mereka lebih siap

menghadapi tantangan di dunia kerja setelah lulus. Selama menjalani perkuliahan di Universitas Pembangunan Jaya, para praktisi berkesempatan untuk melaksanakan kegiatan profesi pada kesempatan ini di PT.Kredivo Finance Indonesia pada bagian proses bisnis yang kegiatan sehari-harinya membuat laporan daily activity dan perhitungan target dibagian penagihan atau desk collection . **14** Fintech , singkatan dari Financial Technology, adalah pemanfaatan kemajuan teknologi dalam sektor keuangan. Bank Indonesia mengidentifikasi FinTech sebagai tren yang menggabungkan aspek teknologi dan keuangan untuk memodifikasi struktur keuangan yang tidak efisien, dengan tujuan meningkatkan keterlibatan pelaku layanan dan mendukung inklusi keuangan. Fintech merupakan industri baru yang mengintegrasikan inovasi dalam sektor jasa keuangan dengan teknologi baru, serta teknologi yang sudah ada. **6** Di Indonesia, fintech sering merujuk pada Layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 77/POJK.01/2016. Fintech dalam konteks ini adalah Lembaga keuangan yang B-1 memfasilitasi transaksi pinjaman dan kredit antara pemberi pinjaman dan peminjam menggunakan sistem elektronik dan Internet. Dalam era teknologi, peran Desk Collection dalam sebuah perusahaan Fintech sangat penting untuk menjaga citra dan persepsi pelanggan terhadap berjalannya perusahaan dan kualitas pelayanan perusahaan. Mereka bertugas melakukan penagihan sesuai SOP perusahaan, menerima keluhan, merespons saran dan kritik, serta memberikan solusi terhadap masalah pembayaran yang dihadapi oleh pelanggan. Dalam konteks perkembangan teknologi, praktikan tertarik untuk memahami bagaimana pelayanan pelanggan dapat ditingkatkan. Adapun tatacara penagihan Fintech yang sesuai dengan aturan AFPI/OJK sebagai berikut: 1. Perusahaan fintech pendanaan harus mempunyai prosedur penyelesaian dan penagihan dan mengkomunikasikan hal ini kepada pemberi pinjaman dan peminjam dalam situasi di mana mereka tidak dapat melakukan pembayaran pinjaman. 2. Perusahaan fintech pendanaan perlu memberitahukan langkah-langkah yang akan diambil kepada penerima pinjaman dan pendana jika terjadi keterlambatan atau kegagalan pembayaran, seperti

memberikan peringatan, Identifikasi persyaratan perencanaan dan restrukturisasi pinjaman, tangani komunikasi dengan peminjam melalui telepon, email, dan saluran lain untuk berkomunikasi dengan mereka, serta atur kunjungan atau kontak dengan tim penagihan. Selain itu, bunga pinjaman juga harus diperhitungkan. 3. Sesuai mekanisme yang telah ditetapkan, pegawai internal perusahaan keuangan fintech harus memiliki sertifikasi sebagai lembaga penagih utang baik dari Asosiasi Fintech Dana Bersama Indonesia (AFPI) maupun Otoritas Jasa Keuangan (OJK). 4. Penagihan langsung secara online Pinjaman tidak dapat diberikan kepada peminjam yang gagal bayar untuk jangka waktu lebih dari 90 hari. 5. Menentukan risiko yang mungkin dihadapi peminjam jika mereka gagal membayar pinjamannya juga merupakan aspek penting dari penawaran perusahaan keuangan fintech.. 6. Prosedur pelunasan dan penagihan harus selalu mempertimbangkan kepentingan pemberi pinjaman dan peminjam. Proses pelunasan dan penagihan harus dilakukan demi kepentingan terbaik bagi pemberi pinjaman dan peminjam. 7. Menagih hutang dengan cara paksaan dilarang bagi perusahaan keuangan fintech yang mewakili pemberi pinjaman, kekerasan fisik maupun mental, serta tindakan yang bersifat diskriminatif atau merendahkan martabat penerima pinjaman, baik secara langsung maupun melalui media online, terhadap peminjam, harta mereka, keluarga, kerabat, rekan-rekan, atau pihak terkait lainnya.

B-2 Pedoman dasar Anggota AFPI juga mengatur bahwa Jika perusahaan keuangan fintech ingin mempekerjakan pihak ketiga untuk menagih pinjaman online, sebaiknya ikuti langkah-langkah berikut:: 1. Setiap perusahaan fintech pendanaan berhak untuk menggandeng perusahaan jasa penagihan Pihak ketiga terdaftar di AFPI dan disertifikasi oleh AFPI untuk pengumpulan kredit online. 2. Semua karyawan yang terlibat dalam proses penagihan dari perusahaan jasa penagihan harus sertifikasi yang dikeluarkan resmi oleh AFPI. 3. Perusahaan keuangan Fintech dapat bekerja sama dengan pihak ketiga untuk menagih pinjaman yang telah jatuh tempo lebih dari 90 hari.. 4. Selain melibatkan pihak ketiga untuk memulihkan pinjaman yang lebih lama dari 90 hari, Perusahaan Keuangan Fintech dapat

menunjuk perwakilan hukum untuk mengambil tindakan hukum atas nama pemberi pinjaman terhadap peminjam sesuai dengan hukum yang berlaku. Dalam skema pemberian pinjaman yang melibatkan kerjasama, seperti kerjasama rantai pasokan atau pembiayaan distributor, di mana perusahaan fintech lending, peminjam dana, dan mitra bisnis ketiga (seperti pemasok atau vendor) bekerjasama, penagihan dapat dilakukan oleh mitra bisnis tersebut . 8 5.

Penting untuk diingat bahwa perusahaan fintech lending TIDAK BOLEH menggunakan Perusahaan jasa penagihan yang masuk daftar hitam OJK atau AFPI.

Tujuan-tujuan disusunnya standar operasional prosedur penagihan dalam perusahaan fintech memiliki beberapa tujuan utama, antara lain: 1.

Keteraturan dan Konsistensi: SOP penagihan membantu menciptakan proses yang terstruktur dan konsisten dalam menangani penagihan pinjaman. Dengan prosedur yang jelas, setiap anggota tim penagihan dapat mengikuti langkah-langkah yang sama, mengurangi risiko kesalahan atau ketidakjelasan dalam penanganan kasus penagihan. 2. Kepatuhan Hukum: Pembuatan SOP Penagihan memastikan bahwa operasional penagihan perusahaan Anda mematuhi semua peraturan dan undang-undang yang berlaku. Ini melindungi perusahaan dari potensi masalah hukum dan konsekuensinya. 3. Perlindungan Konsumen: SOP yang baik juga memasukkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Ini berarti bahwa perusahaan fintech harus mengikuti praktik penagihan yang adil, etis, dan menghormati hak-hak peminjam. SOP harus memastikan bahwa penagihan dilakukan tanpa intimidasi atau tindakan yang merugikan konsumen . B-3 4. Peningkatan Efisiensi: Dengan memiliki SOP yang efisien,

perusahaan dapat meningkatkan efisiensi proses penagihan. 4 Hal ini membantu dalam menyelesaikan masalah penagihan dengan lebih cepat dan efektif, mengurangi beban kerja tim penagihan, dan meningkatkan pengumpulan dana. 5.

Perlindungan Keuangan Perusahaan: SOP penagihan membantu perusahaan untuk mengelola risiko kredit dan mengurangi risiko kegagalan pembayaran. Ini membantu memastikan bahwa perusahaan dapat memaksimalkan pengembalian pinjaman dan mengurangi risiko kerugian. 6. Reputasi Perusahaan: Praktik penagihan yang adil dan etis akan membantu menjaga reputasi perusahaan

di mata konsumen dan masyarakat umum. Dengan mengikuti SOP yang benar, perusahaan fintech dapat membangun citra positif dan kepercayaan pelanggan.

7. Pengukuran Kinerja: SOP juga memungkinkan perusahaan untuk mengukur kinerja tim penagihan dan mengevaluasi efektivitas strategi penagihan yang digunakan. Ini membantu perusahaan untuk terus meningkatkan dan menyesuaikan pendekatan penagihan mereka. Secara keseluruhan, SOP penagihan dalam perusahaan fintech sangat penting untuk mengatur proses penagihan dengan baik, memastikan kepatuhan hukum, melindungi konsumen, dan menjaga keberlanjutan bisnis. **17** 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi 1.2

1 Maksud Kerja Profesi Pekerjaan profesional PT. Kredivo Finance Indonesia memiliki tujuan sebagai berikut: a. Mahasiswa memiliki peluang untuk menerapkan pengetahuan yang telah mereka peroleh selama studi di lingkungan pekerjaan. b. Memberikan wawasan kepada mahasiswa bagaimana sistem kerja bekerja di dunia profesional. c. Menyelesaikan kursus paruh waktu merupakan salah satu prasyarat penting untuk menyelesaikan program studi siswa. 1.2.2 Tujuan Kerja Profesi Tujuan praktikan melaksanakan magang adalah sebagai berikut: a. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan profesional Anda untuk memecahkan masalah yang Anda hadapi dan melaksanakan praktik Anda. b. Memahami lingkungan kerja lembaga/perusahaan tempat praktisi melakukan aktivitas profesionalnya. c. Penyelesaian kursus khusus yang diperlukan sebagai prasyarat kelulusan. B-4 1.3 Tempat Kerja Profesi Tempat yang dipilih oleh Praktisi untuk melaksanakan kegiatan profesionalnya adalah bagian administrasi Kredivo Finance, yang berlokasi di Gedung Dana Pensiun Telkom, Jl. Letjen S. Parman No.56, RT.14/RW.5, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410 1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi Kegiatan profesi ini akan dilaksanakan dalam jangka waktu 3 bulan terhitung tanggal 17 Juli 2023 sampai dengan tanggal 17 Oktober 2023, dengan waktu kerja minimal 400 jam, 8 jam per hari **12** Jam kerja profesional didasarkan pada jam kerja yang berlaku, Senin sampai Jumat pukul 07: 30 s/d 17: 30 WIB 12: 00 hingga 13: 00 termasuk istirahat 60 menit. kegiatan Bulan Briefing pagi Juli

Agustus September Oktober Membuat daily activity Membuat target harian dan bulanan Melakukan meeting dengan spv Melakukan meeting dengan bagian quality control Melakukan review bulanan Training team leader Menyusun laporan KP Tabel 1.1 jadwal dan kegiatan pelaksanaan kp B-5 BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI 2.1 Sejarah Perusahaan PT. Finaccel Finance Indonesia adalah perusahaan yang mendirikan Kredivo, dan mereka telah mendapatkan izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui surat dengan nomor S-236 / NB.213 / 2018. Selain itu, mereka telah terdaftar sebagai penyedia kartu kredit Pada tanggal 4 Desember 2018, Kredivo meluncurkan layanan pinjaman tunai sebagai perluasan dari layanan awal mereka yang hanya menyediakan pinjaman online melalui platform e-commerce. Pinjaman tunai di Kredivo tersedia dalam dua kategori, yaitu pinjaman mini dengan batas maksimum pinjaman hingga 1 juta rupiah dan tenor 30 hari, serta pinjaman jumbo dengan batas maksimum pinjaman hingga 5 juta rupiah dan tenor yang bervariasi antara 3 hingga 6 bulan. Gambar 2.1 logo kredivo Sumber:cermati.com Pada awal tahun 2019, tepatnya pada tanggal 26 Februari, Kredivo bekerja sama dengan PT Moka Teknologi India membangun infrastruktur kredit ritel melalui transaksi pembayaran offline di lebih dari 14.000 merchant menggunakan perangkat Moka di seluruh india. Melalui program ini, Kredivo bertujuan untuk mengatasi permasalahan ekosistem bisnis ritel yang terhambat dengan tersedianya pinjaman ritel digital pertama di Indonesia berdasarkan Peraturan OJK No.1. 77/POJK.01/2016 mengatur tentang pelayanan perkreditan dan perkreditan berbasis teknologi informasi. Didirikan oleh Alie Tan pada bulan April 2016, Kredivo adalah startup IT berbasis di Singapura yang fokus pada pengembangan sistem pembayaran untuk transaksi melalui platform e-commerce. Pada tahun 2019, Kredivo juga berkolaborasi dengan platform Pegipegi.com dan Linkaja meluncurkan layanan Paylater yang memfasilitasi transaksi bagi konsumen, terutama masyarakat berpenghasilan rendah dan menengah, dengan opsi pembayaran cicilan. Kemitraan pertama diluncurkan pada Mei 2019 dengan Pegipegi.com, menawarkan dua opsi cicilan. Artinya

pembayaran dalam waktu 30 hari tanpa minimum transaksi, pembayaran hingga Rp 3 juta tanpa bunga, dan cicilan hingga 12 bulanan untuk transaksi lebih besar. Rp 1 juta, suku bunga bulanan 2,95%. Pada Desember 2019, Kredivo juga menjalin kerja sama dengan PT Finek Karya Nusantara atau LinkAja untuk layanan Paylater. B-6 Selain berkolaborasi dengan berbagai perusahaan untuk meningkatkan pelayanan kredit kepada masyarakat Indonesia, pada tahun 2019 Kredivo berhasil mengumpulkan \$90 juta dalam bentuk pembiayaan ekuitas Seri C, atau sekitar \$1 triliun di Filipina pada paruh pertama tahun 2020. Kami berhasil menggalang dana 200 miliar Rupiah. Dipimpin oleh Asian Growth Fund, di penghujung tahun 2019, Kredivo juga sukses menghimpun dana sebesar Rp 1 triliun dari Bank Permata pada 27 November. Pinjaman ini bertujuan untuk mendorong aktivitas keuangan nasional dan merupakan salah satu bentuk pembiayaan terbesar yang dilakukan perbankan nasional melalui perusahaan fintech, meningkatkan volume transaksi dan portofolio pinjaman masyarakat Indonesia, serta bertujuan untuk mendukung misi keuangan inklusif. Hal ini berdampak positif terhadap perekonomian negara. PT. Kredivo Finance Indonesia memiliki Visi, Misi dan nilai berkelanjutan yaitu sebagai berikut: Visi : Bertujuan menjadi perusahaan keuangan yang menjalankan kegiatan usaha yang menyeimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. **7** Misi : Mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan pada akhirnya menciptakan pasar yang lebih besar bagi industri jasa keuangan. Nilai berkelanjutan : Keuangan berkelanjutan menjadikan dunia usaha lebih tangguh dan kompetitif, sehingga memungkinkan mereka mengembangkan dan menyediakan sumber daya keuangan yang sangat dibutuhkan masyarakat lokal sekaligus melindungi lingkungan. Pada PT. Kredivo Finance Indonesia sendiri, terdapat sebuah unit yang melakukan penagihan atau desk collection. Fungsi utama dari unit Desk Collection adalah mengelola pengumpulan pembayaran atau melakukan penagihan terhadap pinjaman yang belum diselesaikan oleh peminjam. Tugas mereka mencakup menghubungi peminjam yang telah melewatkan pembayaran dan mencari solusi agar pinjaman dapat segera dilunasi. Unit Desk Collection melakukan

komunikasi langsung dengan peminjam yang memiliki keterlambatan pembayaran, baik melalui telepon, email, atau metode komunikasi lainnya. Tujuannya adalah untuk mencapai kesepakatan pembayaran atau mengidentifikasi penyebab keterlambatan. Dalam konteks fintech, peran Desk Collection adalah memastikan pemulihan dana pinjaman yang masih belum dibayar, mengurangi risiko kredit, serta menjaga B-7 kualitas portofolio pinjaman perusahaan fintech. Mereka juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang adil, etis, dan menghormati hak-hak konsumen selama proses penagihan.

2.2 Struktur Organisasi Gambar 2.2 Sturuktur organisasi PT.Kredivo Finance Indonesia Sumber: Hasil Dokumentasi Praktikan (2023)

Umumnya perusahaan selalu mempunyai struktur organisasi. Struktur organisasi menggambarkan peran dan tanggung jawab setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi. Struktur organisasi mendefinisikan pembagian kerja dan menentukan fungsi atau kegiatan. Deskripsi masing-masing pegawai pada struktur organisasi PT Kredivo Finance yaitu: Fungsi dan Tugas dari bagian masing-masing karyawan di PT Kredivo Finance Indonesia :

1. Direktur utama Puncak organisasi di PT.Kredivo Finance Indonesia Saat ini menjabat sebagai Presiden dan Direktur adalah Umang Rustagi. Tugasnya melibatkan kepemimpinan dalam mengembangkan bisnis perusahaan sesuai dengan strategi jangka pendek dan jangka panjang, melaksanakan dan mengatur Visi dan Misi Perusahaan, merancang strategi bisnis, mengawasi kinerja karyawan, mengadakan rapat rutin, mengawasi situasi bisnis, serta mengidentifikasi dan mengurangi risiko yang mungkin muncul dalam perusahaan.
2. Direktur operasional Selanjutnya jabatan direktur utama PT.Kredivo Finance Indonesia dijabat oleh Tarun Sharma. Tanggung jawabnya mencakup mengurus legalitas perusahaan yakni, mengidentifikasi, memantau dan menentukan kebutuhan operasional perusahaan, merencanakan, menetapkan, memantau dan menetapkan anggaran operasional B-8 perusahaan, serta mengkoordinasikan tugas karyawan serta memastikan pelaksanaannya sesuai dengan perintah yang diberikan. Selain itu, ia juga bertugas untuk menyusun laporan kegiatan yang

nantinya disampaikan kepada Direktur Utama. 3. Manager Desk Collection Di bawah posisi Direktur, terdapat seorang Manajer Desk collection yang saat ini dipegang oleh Bapak Ahmad Lutfi dan Ibu Irene Susanti. Beliau adalah individu yang dipilih oleh Direktur untuk selalu berada dalam posisi siap untuk mengawasi kinerja Tim Desk collection . Tugas beliau mencakup melakukan pemantauan kinerja tim, menjaga mutu layanan di pusat panggilan dengan sangat baik, serta memastikan pencapaian KPI (Indikator Kinerja Utama). Beliau juga bertanggung jawab untuk menyusun laporan operasional pelayanan dan menyajikannya kepada manajemen perusahaan. Selain itu, Manajer Desk Collection memiliki peran dalam merumuskan strategi operasional pusat panggilan melalui evaluasi kebutuhan, peninjauan kinerja, perencanaan kapasitas, dan analisis biaya-manfaat. Beliau juga melakukan penilaian terhadap teknologi pusat panggilan, standar pelayanan pelanggan, dan struktur organisasi. 4. Manager Operasional Berikutnya adalah manajer operasi kami, dipimpin oleh Sonny Aries. Tugas utama manajer operasi adalah membantu manajer operasi dalam melaksanakan tugasnya. Ini mencakup koordinasi dan pengawasan aktivitas operasional perusahaan, peran aktif dalam perencanaan dan koordinasi penyusunan anggaran pendapatan untuk setiap unit operasional dengan pendekatan yang terukur, serta mengelola realisasi anggaran dengan efisien dan efektif. Selain itu, ia juga terlibat dalam pengembangan Standar Prosedur Operasional (SOP) perusahaan, mengevaluasi laporan operasional, dan SOP yang digunakan dalam perusahaan. 5. IT Manager Selanjutnya, kita memiliki Manajer Teknologi Informasi (IT Manager). Divisi ini memiliki peran yang sangat signifikan dalam perusahaan, terutama karena hampir semua divisi di PT.Kredivo Finance Indonesia menggunakan teknologi. Saat ini, jabatan Manajer Teknologi Informasi di perusahaan PT.Kredivo Finance Indonesia dipegang oleh Bapak Kenan, yang bertanggung jawab untuk berbagai tugas, termasuk merencanakan strategi implementasi kebijakan perusahaan, memastikan kelancaran operasional semua sistem IT, mengembangkan dan meningkatkan sistem IT, menganalisis, merencanakan, dan merancang aplikasi serta sistem IT, menyediakan layanan

dan pengembangan dalam domain IT dan komunikasi, serta menjalankan fungsi manajerial dan pengawasan dalam pengembangan sistem dan aplikasi. Ia juga melakukan analisis terhadap spesifikasi dan efektivitas aplikasi baru. 6. HR Manager B-9 Manajer Sumber Daya Manusia (HR Manager) yang saat ini dijabat oleh Ibu Jean. Tugasnya meliputi pengembangan dan pengelolaan perencanaan sumber daya manusia serta berbagai prosedur yang terkait dengan staf di perusahaan. Ia bertanggung jawab untuk merencanakan, mengatur, dan memantau kegiatan dan tindakan dari departemen SDM. Selain itu, Ibu Jean memiliki tanggung jawab dalam mengembangkan dan merencanakan tujuan, serta sistem atau prosedur pelaksanaannya di departemen SDM. Ia juga bertugas Mempertahankan dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia, melakukan evaluasi serta memberikan bimbingan kepada karyawan, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan yang sesuai. Selain itu, Ibu Jean juga menjalankan peran dalam operasi SDM di bidang Sumber Daya Manusia dengan tanggung jawab dalam mengembangkan Prosedur operasi harian (SOP) suatu organisasi. Kami juga mengkoordinasikan sumber daya manusia, termasuk penggajian, penagihan, liburan, manajemen waktu, manajemen hubungan kerja, dan urusan sumber daya manusia lainnya. 7. Supervisor Desk Collection Collection Desk Supervisor yang melapor kepada Collection Desk Manager . Saat ini, Supervisor Collections Desk dipimpin oleh Bapak Romy Yunmartkris, yang tanggung jawab utamanya meliputi analisis data untuk mendukung dan memberi nasihat dalam pembuatan dan pengelolaan laporan operasional, serta pengelolaan masalah operasional counter collection Manajer, termasuk identifikasi dan rekomendasi perbaikan. Menjawab pertanyaan staf, membantu menyelesaikan masalah yang muncul, dan memastikan agen memenuhi tujuan dan sasaran pengumpulan target. Pekerjakan, latih, dan persiapkan agen penagihan untuk menyelesaikan masalah penagihan dan mempromosikan produk dan layanan bisnis Anda. 8. Supervisor Quality Control Supervisor Pengendalian Kualitas yang merupakan divisi pengawasan langsung Manajer Operasional dengan tujuan memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada

pelanggan memiliki tingkat kualitas yang sesuai. Proses pengecekan ini dilakukan sesuai dengan standar perusahaan. Peran dari divisi sangat penting, karena mereka bertanggung jawab penuh terhadap kualitas pelayanan penagihan. Saat ini, Supervisor di PT.Kredivo Finance Indonesia dipegang oleh Ibu Risna Nababan, yang memiliki berbagai tugas, termasuk merancang prosedur pemeriksaan kualitas, mengawasi, mengajar, dan bekerja sama dengan inspektur, teknisi, dan anggota staf lainnya dari Pengendalian Kualitas. Ibu Risna juga bertanggung jawab untuk merancang alur pelaporan masalah kualitas, mengetahui spesifikasi dan standar yang diinginkan untuk hasil produksi, dan mengumpulkan dan mencatat data kualitas panggilan staf pusat panggilan, serta turut membantu dalam pengembangan SOP pedoman pelayanan penagihan. B-10 9. IT Supervisor Selanjutnya, ada Supervisor Teknologi Informasi (IT Supervisor), yang berada di bawah langsung pengawasan IT Manager. Peran utamanya adalah untuk menjalankan tugas yang telah ditetapkan IT Manager dan memberikan bantuan dalam melaksanakannya. Saat ini, posisi IT Supervisor dipegang oleh Bapak Moko. Ia memiliki peran dalam pengembangan dan peningkatan sistem IT, serta mengawasi dan mengendalikan kecepatan jaringan agar mendukung operasional perusahaan. 10. HR Supervisor Kemudian, ada posisi HR Supervisor yang bekerja di bawah pengawasan langsung HR Manager. Tugas utama HR Supervisor adalah mendukung HR Manager dalam menjalankan berbagai aspek pekerjaan. Selain itu, HR Supervisor bertanggung jawab atas semua aspek administrasi dan korespondensi perusahaan, termasuk manajemen gaji, klaim, cuti, hubungan industrial, dan tanggung jawab lain terkait manajemen personalia. 11. Team Leader Desk Collection Di bawah pengawasan Supervisor Desk Collection, terdapat posisi Team Leader Desk Collection. Praktikan yang menjabat sebagai Team Leader Desk Collection bertanggung jawab mendukung Supervisor Desk Collection dalam menjalankan tugasnya. Perbedaannya adalah Supervisor mengawasi kedua Team Leader dan Staff Desk Collection, sedangkan Team Leader Desk Collection secara langsung memimpin dan memiliki tanggung jawab atas sebuah tim staff Desk Collection yang

terdiri dari 20 orang. Tugas sehari-hari mereka mencakup memastikan bahwa Staff Desk Collection mematuhi prosedur operasional standar yang berlaku, memantau hasil kerja staff Desk Collection secara berkala, memberikan pelatihan dan arahan kepada staff Desk Collection yang memiliki kinerja yang kurang optimal, membuat laporan daily activity, melakukan perhitungan target menggunakan excel, serta menangani kendala yang mungkin muncul. Selain itu, mereka juga melaksanakan briefing harian dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja staff Desk Collection.

12. Team Leader Quality Control Tugas utama Team Leader Quality Control adalah memberikan dukungan dalam menjalankan tugas-tugas Supervisor Quality Control . Ini mencakup pembuatan laporan kinerja kualitas yang kemudian diserahkan untuk Manajer Pengendalian Kualitas, memastikan pencapaian kualitas sesuai dengan target tim QC, memimpin tim dalam aktivitas harian yang terkait dengan Pengendalian Kualitas, merencanakan pembagian tugas tenaga kerja sebelum inspeksi, dan memastikan bahwa hasil kerja tim Pengendalian Kualitas sesuai dengan standar dan telah didokumentasikan dengan benar, serta memiliki kemampuan untuk mengevaluasi pencapaian dan pengembangan Departemen Quality guna mencapai hasil yang optimal.

13. Desk Collection staff B-11 Tugas utama seorang Desk collection staff adalah melakukan penagihan melalui telepon, atau dengan whatsapp sesuai dengan aturan yang berlaku. Seorang desk collection harus menagih dan memberikan solusi kepada customer/pelanggan yang kredit nya macet serta melakukan report harian di sistem secara realtime.

14. Quality Control Staff Tugas utama dari Quality Control staff adalah Memantau langsung aktivitas pekerjaan Staff Desk Collection untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur perusahaan, memeriksa dan mengawasi rekaman percakapan yang dilakukan oleh Staff Desk Collection melalui sistem pemeriksaan rekaman yang telah disediakan, memberikan arahan kepada Staff Desk Collection yang melanggar atau melenceng dari SOP yang berlaku berdasarkan rekaman yang ada, serta melakukan evaluasi kinerja terhadap staff Desk Collection yang termasuk dalam pengawasannya.

15. IT staff Terakhir, peran IT Staff sangat

krusial dalam divisi IT. Divisi ini memiliki peran penting karena hampir semua. Staff IT inilah yang selalu tersedia untuk memberikan bantuan langsung kepada staff desk collection jika terjadi masalah terkait perangkat lunak atau jaringan internet.

2.3 Kegiatan Umum

Perusahaan Kredivo, sebagai perusahaan fintech berbasis di Indonesia, berfokus pada penyediaan layanan keuangan digital dengan penekanan pada kredit konsumen. Mereka memungkinkan pelanggan untuk mencicil pembelian produk atau layanan melalui platform online mereka, yang memadukan proses aplikasi dan evaluasi risiko dalam lingkungan digital. Selain itu, Kredivo juga menawarkan layanan tambahan seperti dompet digital, transfer uang, dan layanan perbankan digital. Dalam operasionalnya, Kredivo menjalin kemitraan dengan berbagai merchant dan toko online untuk memberikan opsi pembayaran kredit kepada pelanggan, yang berdampak positif pada peningkatan penjualan bagi para pedagang. Di samping itu, mereka senantiasa mematuhi regulasi keuangan yang berlaku di Indonesia, seperti perlindungan konsumen dan perlindungan data. Tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan, Kredivo juga aktif dalam inovasi produk dan teknologi untuk memperbaiki pengalaman pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional mereka. Layanan pelanggan yang mereka tawarkan mencakup berbagai tahap, dari aplikasi hingga pembayaran, serta menangani pertanyaan atau keluhan pelanggan. Kredivo juga memiliki komitmen dalam analisis data dan manajemen risiko untuk memantau kredit dengan efektif dan mengelola risiko yang mungkin timbul. Upaya pengembangan pasar dan strategi pemasaran yang mereka lakukan bertujuan untuk memperluas jangkauan, menarik lebih banyak pelanggan dan merchant, serta terus mendorong inovasi dalam industri keuangan.

B-12

Selain itu, bagian Desk Collection di perusahaan Kredivo memiliki peran penting dalam mengelola tunggakan dan kegiatan penagihan kepada pelanggan dengan kredit konsumen. Mereka mengelola daftar tunggakan, melakukan panggilan kepada pelanggan dengan pembayaran yang jatuh tempo, berusaha bernegosiasi dan mencapai kesepakatan pembayaran yang sesuai, serta melakukan pemantauan dan evaluasi risiko secara rutin. Hasil dari

setiap panggilan dan negosiasi dicatat dengan cermat, dan tim ini juga bertanggung jawab atas pengiriman pengingat pembayaran kepada pelanggan yang mengalami keterlambatan. Dengan demikian, Kredivo adalah perusahaan fintech yang menggabungkan penyediaan layanan keuangan digital dengan fokus pada kredit konsumen, berkomitmen pada kepatuhan regulasi, inovasi teknologi, dan manajemen risiko, sambil aktif terlibat dalam upaya penagihan dan pengelolaan tunggakan melalui tim Desk Collection mereka. **1 B-13 BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI 3.1 Bidang Kerja Pengalaman yang memberikan para mahasiswa wawasan praktis mengenai dunia kerja.** Semua mahasiswa dalam Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya diwajibkan menjalani magang Kerja Profesi (KP) sebagai bagian dari persyaratan akademik yang harus dipenuhi sebelum menyelesaikan tugas akhir mereka. KP merupakan kesempatan bagi mereka untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama kuliah dalam lingkungan dunia kerja, baik dalam perusahaan maupun institusi. Saat praktikan melaksanakan Kerja Profesi di PT Kredivo Finance dari bulan Juli hingga Oktober 2023, praktikan menduduki posisi sebagai Team Leader Desk Collection. Tugas utama saya adalah mengawasi performa agen Desk Collection sesuai dengan standar operasional perusahaan, menetapkan target harian/bulanan untuk tim, membuat daily report call dan pembayaran yang diambil dari system appsheet dan membuatnya dengan microsoft excel yang kemudian dishare ke tim dan SPV, serta melakukan briefing setiap paginya.

3.2 Pelaksanaan Kerja Di PT.Kredivo Finance

Indonesia praktikan melaksanakan pekerjaan setiap hari senin - jumat. Jam kerja berlangsung dari pukul 08:00 hingga 17:30. Praktikan ditugaskan di bagian Desk Collection yang dimana tugas praktikan sebagai seorang tim leader adalah memimpin jalannya briefing, membuat laporan report harian terhadap kinerja tim yang sudah dikerjakan, melakukan pengawasan terhadap pekerjaan tim, membuat daily/monthly target untuk agent desk collection agar sesuai dengan target perusahaan, melakukan input nomor yang digunakan dalam proses penagihan serta membuat laporan terhadap agen desk collection untuk bahan SPV melaporkan ke bagian manager. Berikut ini

adalah pekerjaan yang dilakukan praktikan saat bekerja sebagai karyawan:

3.2.1 Melakukan briefing setiap pagi B-14 Gambar 3.1 kegiatan briefing

pagi di PT.Kredivo Finance Indonesia (Sumber: Dokumentasi Praktikan)

Jobdesk harian yang biasa praktikan lakukan adalah melakukan briefing pagi Bersama anggota tim. Briefing pagi adalah suatu kegiatan di mana pimpinan tim Desk Collection memberikan arahan kepada staf sebelum mereka mulai bekerja. Selain itu, briefing juga berfungsi untuk mengkomunikasikan informasi terkait kegiatan, peraturan baru, atau kebijakan baru yang mungkin tidak diketahui oleh rekan satu tim. Tujuannya agar semua anggota tim memahami pekerjaan yang harus mereka lakukan serta peraturan atau kebijakan baru yang telah diterapkan. Terdapat beberapa manfaat dari pelaksanaan briefing pagi, antara lain: 1. Memastikan komunikasi yang lancar di antara anggota tim. Dengan adanya briefing secara rutin, kesalahpahaman di antara anggota tim dapat dihindari. 2. Meningkatkan semangat kerja anggota tim. Briefing rutin biasanya dapat meningkatkan semangat anggota tim, motivasi mereka untuk mencapai tujuan. 3. Meningkatkan kekompakan di antara anggota tim. Dengan adanya rapat pagi secara teratur membantu tim bekerja sama dengan lebih baik dan efisien, membangun kerja sama yang kuat dalam menyelesaikan pekerjaan. 18 4. Menyatukan

persepsi dan visi. Dalam sebuah tim, setiap anggota mungkin memiliki

pandangan dan visi yang berbeda. Melalui briefing pagi, pimpinan tim harus dapat menyatukan perbedaan-perbedaan ini menjadi visi bersama untuk perusahaan dan memotivasi tim untuk bekerja menuju tujuan bersama. 5.

Sebagai wadah untuk diskusi dan evaluasi kinerja. Dengan briefing rutin, setiap anggota tim dapat berbicara tentang keluhan dan evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan, serta menyelesaikan masalah bersama-sama. 16 Hal ini

membantu anggota tim bekerja dengan lebih efisien. 3.2.2 Membuat report harian/

daily activity Tugas berikutnya yang harus dilakukan oleh praktikan

adalah menyusun laporan kinerja tim Desk collection setiap jam. Laporan

kinerja ini biasanya dibuat menggunakan perangkat Microsoft Excel diambil dari system tl module dengan nama aplikasi tersebut adalah Komodo

Kredivo. Laporan ini dikerjakan mulai dari pukul 9 pagi hingga pukul 17:00. Laporan tersebut di jam 9 pagi adalah membuat report pembayaran kemarin dan di jam seterusnya membuat laporan per jamnya. Laporan per jam tersebut berupa berapa total call yang sudah Desk collection staff kerjakan dan berapa durasi call yang sudah dikerjakan serta pembayaran yang sudah di terima di hari itu per jamnya. kemudian dikirimkan ke Grup Tim Desk collection melalui slack agar mereka dapat mengetahui jumlah total call yang sudah dikerjakan dan berapa pembayaran yang sudah didapatkan per hari ini. Hal ini bertujuan agar mereka dapat menilai sejauh mana kinerja yang B-15 Gambar 3.1 kegiatan brifing pagi di PT.Kredivo Finance Indonesia (Sumber: Dokumentasi Praktikan) telah mereka lakukan, serta mengetahui seberapa besar kekurangan yang perlu ditingkatkan pada jam berikutnya. Di bawah ini merupakan tampilan dari tl module aplikasi Komodo Kredivo Gambar 3.2 aplikasi tl module Komodo kredivo (Sumber: Dokumentasi Praktikan) Didalam tl module tersebut, kita bisa melihat beberapa menu yang ada di aplikasi tersebut seperti report menu, schedule and attendance menu, dan people management menu. 1. menu report team leader Didalam report menu kita bisa melihat beberapa menu seperti : - Report team level Menu Report Team Level pada aplikasi TL (Team Leader) Modul Komodo Kredivo adalah fitur yang dirancang untuk memberikan informasi dan laporan terkait dengan kinerja tim secara keseluruhan. Menu ini memungkinkan seorang Team Leader untuk mengakses data yang relevan dengan tim yang mereka pimpin. Dalam konteks aplikasi TL Modul Komodo Kredivo, menu Report Team Level menyediakan informasi yang penting bagi seorang Team Leader dalam mengelola dan memantau kinerja tim. B-16 - Report Team Leader level Menu Report TL Level pada aplikasi TL (Team Leader) Modul Komodo Kredivo adalah fitur yang memungkinkan seorang Team Leader untuk mengakses laporan dan data terkait dengan tingkatan atau level TL. Dalam aplikasi ini, menu tersebut memberikan informasi dan laporan mengenai kinerja dan aktivitas tim yang berada di bawah pengawasannya. Beberapa informasi yang tersedia meliputi

kinerja individu anggota tim, kinerja keseluruhan tim, tugas dan proyek yang sedang dikerjakan, analisis data terkait kinerja tim dan individu, serta rangkuman dan tren kinerja tim seiring waktu. Menu Report TL Level juga biasanya dilengkapi dengan filter dan opsi pengaturan yang memungkinkan seorang Team Leader untuk menyesuaikan tampilan laporan sesuai kebutuhan dan preferensi mereka. Penting untuk dicatat bahwa fitur dan fungsi dalam menu ini dapat bervariasi tergantung pada desain dan konfigurasi aplikasi TL Modul Komodo Kredivo yang digunakan. - Report agent level Menu Report Agent Level dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo merupakan fitur yang dirancang khusus untuk memberikan informasi dan laporan terkait dengan kinerja agen desk collection secara individu. Dengan menggunakan menu ini, seorang Team Leader dapat dengan mudah mengakses data yang relevan terkait dengan kinerja dan aktivitas agen yang mereka supervisi. Dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo, menu Report Agent Level memberikan informasi yang sangat penting bagi seorang Team Leader dalam mengelola dan memantau kinerja individu agen desk collection. Menu ini memberikan laporan kinerja agen secara individu, termasuk jumlah panggilan yang dilakukan, jumlah penjualan yang berhasil, tingkat kepatuhan terhadap prosedur, dan metrik kinerja lainnya yang relevan. Selain itu, menu Report Agent Level juga memungkinkan Team Leader untuk memberikan dan melihat evaluasi kinerja individu agen. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap kualitas kinerja dan penagihan serta aspek-aspek lain dari pekerjaan agen. Menu tersebut juga memberikan informasi tentang pelatihan yang telah diikuti oleh agen dan perkembangan keterampilan mereka. Dengan adanya informasi ini, Team Leader dapat melacak kemajuan agen dalam meningkatkan kompetensi dan pengetahuan mereka. Selain itu, menu "Report Agent Level" memberikan informasi tentang target yang telah ditetapkan untuk agen dan pencapaian mereka terhadap target tersebut. Team Leader dapat melihat apakah agen berhasil mencapai atau bahkan melebihi target penjualan atau tujuan lain yang telah ditetapkan. Menu tersebut juga menyediakan rangkuman singkat mengenai kinerja agen

seiring berjalannya waktu. Team Leader dapat melacak perubahan dan tren dalam kinerja agen, baik secara individu maupun dalam kelompok. Untuk meningkatkan fleksibilitas, menu "Report Agent Level" dilengkapi dengan berbagai opsi filter dan pengaturan yang memungkinkan Team Leader untuk menyesuaikan B-17 tampilan laporan sesuai kebutuhan pada informasi yang relevan dan penting dalam mengelola kinerja agen.

2. Schedule and attendance menu

Menu Schedule and Attendance dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo adalah fitur yang dirancang untuk mengatur jadwal kerja dan memantau kehadiran anggota tim. Dalam menu ini, seorang Team Leader dapat dengan mudah mengatur jadwal kerja agen dan melacak kehadiran mereka dengan efisien. Dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo, menu Schedule and Attendance memiliki beberapa fungsi penting. Team Leader dapat membuat dan mengatur jadwal kerja anggota tim Desk collection, mengatur libur. Menu ini juga memungkinkan Team Leader untuk memantau kehadiran anggota tim, mencatat kehadiran, dan memastikan kepatuhan terhadap jadwal yang ditetapkan. Selain itu, menu ini juga mencakup manajemen cuti, di mana Team Leader dapat mengelola permintaan cuti, mengatur penggantian saat anggota tim sedang cuti, dan memastikan ketersediaan personel yang cukup. Menu Schedule and Attendance juga menyediakan notifikasi dan pengingat kepada anggota tim terkait jadwal kerja, sehingga memastikan keteraturan dan kepatuhan terhadap jadwal yang telah ditetapkan. Dengan fitur lengkap tersebut, menu Schedule and Attendance dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo membantu Team Leader meningkatkan efisiensi dalam pengaturan jadwal kerja dan pemantauan kehadiran anggota tim.

- Working plan

Menu Working Plan dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo berfungsi untuk menyusun dan mengelola rencana kerja anggota tim. Dengan menu ini, seorang Team Leader dapat membuat rencana kerja terperinci, mengatur prioritas tugas, memantau progres anggota tim, dan mendorong kolaborasi yang efektif. Dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo, menu Working Plan memiliki beberapa fitur penting. Team Leader dapat membuat rencana kerja yang mencakup

tugas, proyek, atau aktivitas yang harus dilakukan oleh anggota tim. Tenggat waktu juga ditetapkan untuk setiap tugas. Menu ini juga memungkinkan Team Leader untuk mengatur prioritas tugas dan aktivitas yang telah ditetapkan. Prioritas dapat ditentukan dan alokasi waktu serta sumber daya yang tepat dapat dilakukan agar tugas dapat diselesaikan dengan efisien. Selain itu, menu Working Plan juga memungkinkan Team Leader untuk memantau progres dan pencapaian anggota tim. Informasi tentang status tugas, kemajuan yang telah dicapai, dan hambatan yang mungkin muncul dapat dilihat oleh Team Leader. Hal ini membantu memastikan pelaksanaan yang lancar dan tepat waktu. Kolaborasi antaranggota tim juga didukung oleh menu ini. Team Leader dapat berbagi rencana kerja, memperbarui informasi, dan menjalin komunikasi efektif. Terakhir, menu Working Plan dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja anggota tim Desk collection . Team Leader dapat melihat sejauh mana tugas telah diselesaikan, mencocokkan pencapaian. Dengan fitur-fitur yang lengkap tersebut, menu Working Plan dalam B-18 aplikasi TL Modul Komodo Kredivo membantu Team Leader menyusun rencana kerja terstruktur, memantau progres anggota tim Desk colleciton , dan meningkatkan efisiensi serta produktivitas dalam menjalankan tugas dan aktivitas tim. - Training schedule : Menu Training Schedule dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo berfungsi sebagai fitur yang memungkinkan Team Leader untuk merencanakan dan mengelola jadwal pelatihan anggota tim. Dalam menu ini, Team Leader dapat membuat jadwal yang terperinci, mengelola peserta, memantau kemajuan pelatihan, mengatur materi pelatihan, dan mengevaluasi keefektifan pelatihan. Dalam menu Training Schedule tersebut, Team Leader dapat membuat jadwal pelatihan yang spesifik dengan menentukan topik, tanggal, waktu, dan lokasi pelatihan. Selain itu, Team Leader juga dapat mengatur peserta pelatihan dengan mengundang mereka secara khusus dan mengelola jumlah peserta. Selanjutnya, menu ini juga memungkinkan Team Leader untuk memantau progres pelatihan yang sedang berlangsung. Team Leader dapat melihat apakah peserta telah mengikuti dan

menyelesaikan pelatihan dengan sukses. Selain itu, materi pelatihan juga dapat dikelola melalui menu ini, di mana Team Leader dapat mengunggah dan membagikan materi yang relevan kepada peserta. Selain itu, menu Training Schedule juga dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan. Team Leader dapat mengumpulkan umpan balik dari peserta mengenai pelatihan yang telah diikuti. Hal ini membantu dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelatihan di masa depan. Dengan berbagai fitur yang ditawarkan, menu Training Schedule pada aplikasi TL Modul Komodo Kredivo membantu Team Leader dalam merencanakan dan mengelola jadwal pelatihan, memantau kemajuan peserta, serta memastikan pengembangan keterampilan yang diperlukan untuk kesuksesan dalam pekerjaan mereka. - Menu attendance overview B-19 Gambar 3.3 menu attendance overview (Sumber: Dokumentasi Praktikan) Menu ini digunakan untuk melihat gambaran umum atau ringkasan kehadiran atau absensi staff desk collection. Fitur ini memberikan informasi penting tentang bagaimana staff desk collection hadir dan tidak hadir selama periode waktu tertentu, biasanya dalam bentuk grafik, tabel, atau laporan. Ini mencakup jumlah staff desk collection yang hadir dan yang tidak hadir pada setiap hari tertentu. Informasi ini dapat membantu manajemen dalam memantau dan mengelola kehadiran sehari-hari staff desk collection. Menu ini mungkin juga menyediakan gambaran umum tentang kehadiran staff desk collection selama sebulan penuh. Ini dapat berguna untuk mengidentifikasi tren kehadiran atau absensi selama periode waktu yang lebih panjang. Attendance Overview juga mungkin mencantumkan informasi tentang staff desk collection yang terlambat atau datang terlambat ke tempat kerja. Ini bisa mencakup jumlah keterlambatan dan alasan terlambat. Informasi tentang izin dan cuti yang diambil oleh staff desk collection juga bisa termasuk dalam menu ini. Ini penting untuk memastikan bahwa peraturan dan kebijakan perusahaan terkait izin dan cuti diikuti. Untuk membuat daily report, praktikan mengambil data dari Komodo yang kemudian dibuat di excel kemudian menginformasikan kepada anggota tim melalui slack agar

mereka dapat mengetahui berapa jumlah call atau pembayaran yang sudah didapatkan di jam tersebut. Praktikan biasanya mengambil laporan dari sistem pada jam 10.00, 13.00, dan 15.00, dan laporan selesai pada jam 17.00. Alur pekerjaan praktikan untuk membuat laporan ini diberikan di bawah ini. B-20 Gambar 3.3 daily report yang telah di export ke excel (Sumber: Dokumentasi Praktikan) Dari data yang telah di ambil dari system Komodo tl module yang kemudian di proses update kedalam bentuk excel oleh system. Menu Daily Report dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo memungkinkan pengguna untuk menghasilkan laporan harian yang dapat diekspor ke format Excel. Laporan harian ini berisi informasi mengenai aktivitas, pencapaian durasi call, penginputan whatsapp tools dan juga total calls yang sudah dilakukan agent desk collection dalam hitungan jam. Setelah praktikan menyusun laporan harian menggunakan menu Daily Report, mereka dapat mengexport laporan tersebut ke dalam format Excel. Dengan demikian, laporan harian dapat lebih mudah dibagikan, diakses, dan dianalisis oleh anggota tim, manajer, atau pihak terkait lainnya. Laporan harian yang diekspor ke Excel akan memiliki struktur yang teratur dengan kolom-kolom yang berisi tanggal, jumlah calls yang sudah dikerjakan, jumlah penginputan whatsapp tools, dan total pembayaran yang sudah diperoleh pada agent desk colleciton. Format ini memudahkan pembacaan dan pemahaman data. Melalui ekspor ke Excel, praktikan juga dapat melakukan analisis lebih lanjut terhadap data dalam laporan harian. Praktikan dapat menggunakan fitur dan fungsi Excel untuk menghitung total aktivitas, menganalisis pencapaian target harian, atau membuat grafik visual terhadap kinerja dan target harian. Selain itu, ekspor ke Excel memungkinkan integrasi dengan sistem atau alat lain yang menggunakan format Excel.

5 Data dari laporan harian dapat diimpor ke alat analisis data atau sistem manajemen lainnya untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam dan mendukung pengambilan keputusan. Dengan fitur ekspor ke Excel pada menu Daily Report, pengguna aplikasi TL Modul Komodo Kredivo dapat menghasilkan laporan harian yang terstruktur dengan baik dan memiliki

fleksibilitas dalam menganalisis data. Hal ini membantu dalam memantau progres, berbagi informasi, dan membuat keputusan yang lebih efektif bagi tim Desk collection. B-21 Diagram activity daily report Gambar 3.5 activity diagram daily report (Sumber: Dokumentasi Praktikan) B-22 Gambar 3.6 contoh daily report (Sumber: Dokumentasi Praktikan) Gambar diatas adalah contoh laporan yang sudah di update dari system Komodo ke excel. Laporan ini kemudian diberikan kepada staff desk collection yang dikirimkan melalui slack. Dalam report ini terdapat jumlah berapa attempt call yang telah di kerjakan oleh staff desk collection dan juga berapa kekurangan yang harus mereka kerjakan setiap harinya. Untuk target call setiap harinya semua staff Desk collection wajib melakukan penelponan minimal 550 agar target mereka bisa tercapai. 3.2.3 melakukan perhitungan target bulanan Tujuan pembuatan target bulanan dalam konteks desk collection adalah sangat beragam dan berperan penting dalam manajemen kinerja staf dan operasional perusahaan. Target bulanan membantu dalam beberapa hal: Pertama, mereka berfungsi sebagai alat pengukuran kinerja staf desk collection. Dengan menetapkan target bulanan, perusahaan memiliki kerangka kerja objektif untuk mengevaluasi pencapaian staf terhadap sasaran yang telah ditetapkan. Ini memungkinkan manajemen untuk menilai sejauh mana staf telah mencapai atau bahkan melampaui target tersebut. Kedua, target bulanan memberikan dorongan motivasi yang kuat kepada staf.

10 Dengan memiliki tujuan yang jelas dan terukur, staf merasa lebih termotivasi untuk mencapai target bulanan tersebut. Hal ini menciptakan fokus dan tekad yang lebih kuat dalam upaya mereka karena mereka memiliki sasaran yang konkret yang dapat mereka capai. Selain itu, target bulanan membantu dalam perencanaan anggaran dan alokasi sumber daya. Perusahaan dapat dengan lebih efisien mengalokasikan sumber daya, seperti personel dan anggaran, untuk mencapai target bulanan tersebut. Target bulanan juga berperan dalam penilaian kinerja individu. Manajer dapat menggunakan target bulanan sebagai alat untuk mengevaluasi staf secara individual, mengidentifikasi staf yang berkinerja tinggi, dan mereka yang

memerlukan dukungan atau pelatihan tambahan. Selanjutnya, dengan memantau pencapaian target bulanan, perusahaan dapat mengidentifikasi area di mana perlu diperbaiki dalam proses atau strategi yang digunakan dalam operasi desk B-23 collection. Hal ini dapat mengarah pada peningkatan efisiensi dan efektivitas keseluruhan operasi. Terakhir, target bulanan dapat menjadi dasar untuk mengevaluasi dan, jika perlu, menyesuaikan strategi dan taktik dalam operasi desk collection sesuai dengan perubahan lingkungan bisnis atau tren pasar. Dengan menetapkan target bulanan yang realistis dan terukur, perusahaan dapat mencapai sejumlah manfaat ini untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi dalam operasi desk collection mereka. Dalam hal ini praktikan melakukan perhitungan target bulanan dengan menggunakan excel. Berikut dibawah ini adalah contoh activity diagram nya: Activity diagram perhitungan target bulanan: Gambar 3.7 diagram activity perhitungan target bulanan (Sumber: Dokumentasi Praktikan)

Perhitungan target bulanan ini menggunakan excel yang dimana data-data dari tl module seperti jumlah flow data masuk hari ini dengan flow data yang akan keluar. Flow data masuk adalah data baru atau jumlah nasabah baru yang keterlambatan yang masuk dimasing-masing akun collect staff desk collection, sedangkan flow data keluar adalah data atau nasabah yang sudah jarak keterlambatannya akan di handle oleh pihak lain atau agency. Praktikan menggunakan rumus Excel untuk menghitung ini, yaitu membagi total jumlah bulanan dengan total jumlah bulanan ditambah jumlah prinsipal bayar sehingga akan dapat dimana hasil yang harus dicapai setiap bulan oleh staff desk collection agar mereka dapat mencapai target sesuai ketentuan Perusahaan. B-24 Berikut ini adalah contoh dari hasil perhitungan target yang mereka harus staff desk collection kejar selama sebulan agar mencapai target Perusahaan. Gambar 3.8 Hasil perhitungan target bulanan (Sumber: Dokumentasi Praktikan) Dari hasil diatas target yang telah ditentukan oleh Perusahaan adalah 5% dan 6% untuk mendapat bonus dari Perusahaan. Kemudian hasil perhitungan tersebut dikirim ke grup slack tim agar anggota tim dapat mengetahui

berapa kekurangan yang mereka harus kejar agar dapat memenuhi target Perusahaan. B-25

3.2.4 Penggunaan whatsapp tools

Whatsapp adalah salah satu alat yang digunakan dalam proses penagihan. Di Kredivo sendiri memiliki system whatsapp API yang dimana apabila ingin melakukan penagihan melalui whatsapp staff desk collection harus mendaftarkan nomornya terlebih dahulu ke system tersebut baru melakukan scan barcode. Sistem tersebut adalah whatsapp tools. Whatsapp tools ini adalah sebuah aplikasi yang dimana dapat menyimpan riwayat chat yang telah dikerjakan oleh staff desk collection serta dapat melakukan blast secara otomatis pada jam tertentu kepada nomor nasabah. Whatsapp merupakan salah satu media terpenting dalam proses desk collection karena dapat membantu sekali dalam proses penagihan. Disini praktikan setiap pagi menyiapkan template penagihan yang kemudian diberikan kepada SPV. Template tersebut berjumlah 3 template pagi, siang, dan sore berisi reminder tentang tagihan nasabah yang tertunggak. Kemudian SPV akan memberikan template tersebut kepada pihak whatsapp tools dan melakukan blast kepada nasabah. Apabila terdapat nasabah yang merespon, system dari whatsapp tools akan memberikan informasi ke team leader berupa nomor yang merespon, kemudian team leader menginformasikan kepada staff desk collection terhadap user yang balas. B-26

Berikut ini adalah diagram activity dari penggunaan whatsapp tools:

Gambar 3.9 Diagram activity whatsapp tools (Sumber: Dokumentasi Praktikan)

3.2.5 Membuat tiket ke bagian IT helpdesk

IT Helpdesk memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung tim desk collection di PT. Kredivo Finance Indonesia dalam proses penagihan. Mereka bertanggung jawab untuk memberikan dukungan teknis yang meliputi perangkat keras, seperti laptop atau perangkat mobile, serta perangkat lunak yang digunakan dalam proses penagihan. Dalam hal ini, IT Helpdesk berperan sebagai tim yang siap membantu dalam memperbaiki masalah teknis yang mungkin terjadi pada perangkat-perangkat tersebut. B-27

Selain itu, IT Helpdesk juga bertanggung jawab dalam mengelola sistem atau aplikasi yang digunakan oleh tim desk collection. Mereka memastikan bahwa

sistem-sistem tersebut berfungsi dengan baik, melakukan pemeliharaan rutin, dan melaksanakan pembaruan yang diperlukan. Dalam konteks ini, IT Helpdesk juga berperan sebagai penanggung jawab dalam mengatasi masalah yang mungkin muncul pada sistem atau aplikasi yang digunakan dalam proses penagihan. Mereka akan melakukan troubleshooting dan mencari solusi terbaik untuk memastikan kelancaran operasional tim desk collection. Selain aspek teknis, IT Helpdesk juga memiliki peran penting dalam menjaga keamanan informasi yang terkait dengan pelanggan dan transaksi keuangan. Tim desk collection bertanggung jawab dalam mengelola informasi yang sensitif dan rahasia, dan IT Helpdesk berperan dalam menerapkan langkah-langkah keamanan yang tepat. Ini dapat mencakup penggunaan firewall, enkripsi data, dan tindakan pencegahan lainnya untuk melindungi data dari ancaman keamanan. Selanjutnya, IT Helpdesk juga dapat memberikan pelatihan dan edukasi kepada tim desk collection terkait penggunaan perangkat dan sistem yang digunakan dalam proses penagihan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa tim desk collection memiliki pemahaman yang cukup dalam menggunakan alat-alat teknologi yang tersedia. Dengan pemahaman yang baik tentang penggunaan perangkat dan sistem, tim desk collection dapat bekerja secara efisien dan efektif dalam tugas mereka. Apabila terjadi masalah pada laptop yang digunakan oleh tim desk collection, mereka dapat membuat tiket melalui saluran komunikasi yang telah ditentukan oleh IT Helpdesk. Saluran komunikasi ini dapat berupa panggilan telepon, email, atau sistem pelaporan tiket yang telah disediakan. IT Helpdesk akan merespons tiket tersebut dengan cepat dan memberikan panduan serta bantuan teknis yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah pada laptop tersebut. **3 Dengan adanya dukungan teknis yang disediakan oleh IT Helpdesk, tim desk collection dapat tetap fokus pada tugas penagihan mereka tanpa terganggu oleh masalah teknis yang mungkin muncul.** Apabila ada kendala terkait hardware rusak ataupun error praktikan membuat tiket di aplikasi Jira Finaccel. Jira Finaccel adalah aplikasi bagian IT helpdesk yang digunakan untuk membuat tiket ataupun laporan terkait

perangkat yang digunakan dalam proses penagihan jika ada kendala. B-28

Berikut ini adalah tampilan dari aplikasi Jira Finaccel : Gambar 3.10

Aplikasi jira finaccel (Sumber: Dokumentasi Praktikan) langkah-langkah untuk

membuat tiket ke IT Helpdesk menggunakan Jira FinAccel: 1. Buka Jira

FinAccel: Buka browser web Anda dan akses aplikasi Jira FinAccel. Anda

dapat mengunjungi URL yang diberikan oleh tim IT atau perusahaan untuk

mengakses Jira FinAccel. 2. Masuk ke Akun Anda: Setelah mengakses halaman

login Jira FinAccel, masukkan kredensial akun, yaitu nama pengguna dan

kata sandi. 3. Pilih Proyek IT Helpdesk: Setelah berhasil masuk, kita

akan melihat beranda Jira FinAccel. Cari dan pilih proyek yang terkait

dengan IT Helpdesk. Biasanya, proyek ini akan diberi nama "IT

Helpdesk" atau serupa. 4. Buka Halaman Pembuatan Tiket: Setelah memilih

proyek IT Helpdesk, cari tombol atau opsi yang mengarah ke pembuatan

tiket baru. Ada tombol bertuliskan "Buat Tiket Baru" atau "Create New

Issue". Klik tombol tersebut untuk membuka halaman pembuatan tiket. 5.

Pilih Jenis Tiket: Pada halaman pembuatan tiket, kita akan diminta

untuk memilih jenis tiket yang sesuai dengan masalah atau permintaan **11** Misalnya,

jika kita mengalami masalah dengan perangkat keras, pilih jenis tiket

"Perangkat Keras" atau "Hardware". Jika kita mengalami masalah perangkat

lunak, pilih jenis tiket "Perangkat Lunak" atau "Software". **9** 6. Isi Informasi

Tiket: Di halaman pembuatan tiket, kita akan melihat berbagai kolom dan

bidang yang perlu diisi dengan informasi yang relevan. Beberapa bidang umum yang

mungkin perlu diisi adalah: B-29 7. Subjek Tiket: Berikan judul singkat

yang deskriptif untuk tiket agar mudah dikenali oleh tim IT Helpdesk.

Deskripsi Masalah: Jelaskan masalah atau permintaan secara rinci. Sertakan

informasi yang relevan seperti pesan kesalahan yang muncul, langkah-langkah

yang telah Anda coba, atau detail konfigurasi sistem yang terkait.

Pengguna yang Terkena Dampak: Jika masalah tersebut mempengaruhi pengguna

lain, tentukan pengguna yang terkena dampak agar tim IT dapat memahami

dampaknya secara lebih baik. 8. Lampirkan File : Jika memiliki file

atau tangkapan layar yang relevan dengan masalah atau permintaan, kita

dapat melampirkannya ke tiket. Ada opsi untuk melampirkan file di halaman pembuatan tiket. Klik tombol "Lampirkan File" atau serupa, dan pilih file yang ingin disertakan.

9. Tinjau dan Kirim Tiket: Setelah mengisi semua informasi yang diperlukan, tinjau kembali tiket untuk memastikan semuanya benar. Periksa kembali subjek, deskripsi, prioritas, dan lampiran file. Jika sudah sesuai, klik tombol "Kirim" atau "Submit" untuk mengirimkan tiket ke IT Helpdesk.

10. Tunggu Tanggapan: Setelah mengirimkan tiket, kita perlu menunggu tanggapan dari tim IT Helpdesk. Mereka akan meninjau tiket dan memberikan respons atau tindakan selanjutnya sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku. Biasanya, kita akan menerima notifikasi melalui email atau melalui sistem Jira FinAccel ketika ada tanggapan atau pembaruan terkait tiket. Pastikan untuk memperhatikan petunjuk dan kebijakan internal perusahaan terkait penggunaan Jira FinAccel untuk membuat tiket ke IT Helpdesk menggunakan Jira FinAccel. Selain itu, penting juga untuk mencatat nomor tiket atau referensi yang diberikan oleh sistem setelah Anda mengirimkan tiket. Nomor ini dapat digunakan untuk mengacu pada tiket Anda dalam komunikasi selanjutnya dengan tim IT Helpdesk. Selama menunggu tanggapan dari tim IT Helpdesk, pastikan kita memantau kotak masuk email Anda atau sistem notifikasi Jira FinAccel untuk memeriksa pembaruan terkait tiket. Jika ada perkembangan atau informasi tambahan yang perlu kita sampaikan kepada tim IT Helpdesk, kita dapat menanggapi email notifikasi atau memperbarui tiket langsung melalui Jira FinAccel. Selain itu, pastikan untuk memberikan informasi yang jelas dan rinci dalam deskripsi masalah atau permintaan. Semakin jelas dan terperinci menjelaskan masalah atau permintaan kita, semakin mudah bagi tim IT Helpdesk untuk memahami dan menangani situasi tersebut dengan efisien. Terakhir, tetaplah sopan dan kerjasama dalam berinteraksi dengan tim IT Helpdesk. Mereka di sana untuk membantu Anda menyelesaikan masalah atau memenuhi permintaan kita.

15 Jika kita membutuhkan informasi tambahan atau penjelasan, jangan ragu untuk bertanya kepada mereka. Dengan mengikuti langkah-langkah ini dan

berkomunikasi dengan tim IT B-30 Helpdesk dengan jelas, kita dapat mempercepat proses penyelesaian masalah atau pemenuhan permintaan Anda melalui Jira FinAccel. Activity diagram proses membuat tiket ke bagian IT Helpdesk :

3.3 Kendala Yang Dihadapi Berikut adalah beberapa tantangan yang dihadapi praktikan saat melakukan pekerjaan profesional di Desk Collection: B-31

1. Excel dapat mengalami kesulitan dalam menangani sejumlah besar data atau data yang memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Sejalan dengan berkembangnya dan diversifikasinya bisnis, perusahaan mungkin mengumpulkan data harian dalam jumlah besar yang memerlukan analisis mendalam. Batasan dalam kapasitas dan kecepatan pengolahan data oleh Excel dapat menjadi penghambat dalam menyajikan gambaran menyeluruh.
2. risiko kesalahan manusia dalam perhitungan manual menjadi tantangan yang signifikan. Meskipun Excel menyediakan rumus dan fungsi perhitungan, proses manual masih rentan terhadap kesalahan input atau perhitungan. Kesalahan sekecil apapun dapat menyebabkan distorsi yang signifikan dalam hasil analisis, mengancam akurasi laporan yang dihasilkan.
3. keterbatasan kemampuan Excel dalam melakukan analisis prediktif yang kompleks. Pada industri keuangan seperti PT. Kredivo Finance Indonesia, kebutuhan untuk mengidentifikasi tren masa depan dan merumuskan strategi penagihan yang proaktif mungkin membutuhkan alat analisis yang lebih canggih dan model matematis yang lebih kompleks.

3.4 Cara Mengatasi Kendala Cara untuk mengatasi hambatan yang disebutkan di atas adalah:

1. Praktikan selalu menyiapkan template pada excel yang sudah dibuat sebelumnya dan tinggal menarik data dari tl module untuk membuat laporannya dan selalu memastikan bahwa hasil dari rekapitulasi dan perhitungan target sesuai.
2. Praktikan perlu menempatkan pekerjaan sebagai prioritas utama, merasa nyaman selama bekerja, dan memiliki kemampuan manajemen waktu yang baik untuk meningkatkan produktivitas kerja.
3. Praktikan selalu siap untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh mentor dan berupaya menentukan jadwal dengan bijak untuk menyelesaikan pekerjaan. Hal ini bertujuan untuk mencapai hasil dan kualitas kerja yang optimal.

Diperoleh dari Kerja Profesi Selama menjadi praktikan di unit Desk collection PT. Kredivo Finance Indonesia, mereka mendapatkan banyak pengetahuan bermanfaat yang akan membantu mereka di masa depan. di antaranya: 1. Menunjukkan kedisiplinan terhadap waktu pengerjaan yang telah ditetapkan oleh mentor, di mana praktikan diharapkan untuk mengikuti timeline yang telah diberikan terkait dengan tugas dan waktu pengumpulan. B-32 2. Mengembangkan kemampuan memecahkan masalah dan mencari solusi untuk setiap tugas yang dihadapi. Praktikan diharapkan memiliki keterampilan dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah, termasuk menemukan solusi untuk tugas yang mungkin sulit dipahami. 3. Menunjukkan kemampuan beradaptasi dengan lingkungan tempat praktikan menjalani kegiatan kerja praktek. 2 4. meningkatkan keterampilan analisis data, memungkinkan saya mengumpulkan, menyusun, dan menganalisis data harian dengan lebih efektif untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang kinerja perusahaan. 5. memberikan pemahaman mendalam tentang dinamika dan tantangan yang dihadapi oleh sektor keuangan, termasuk strategi penagihan dan manajemen risiko perusahaan. 6. pengalaman ini memungkinkan saya menerapkan pengetahuan akademis secara langsung dalam konteks dunia nyata, mengaitkan teori dengan praktik untuk memperkuat pemahaman dan relevansi konsep-konsep yang telah dipelajari. BAB IV PENUTUP 4.1 Simpulan Dari hasil analisis yang dilakukan terhadap rekapitulasi daily activity dan perhitungan target desk collection di PT. Kredivo Finance Indonesia, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang signifikan terkait dengan kinerja operasional perusahaan. Analisis terhadap data harian memberikan gambaran yang komprehensif mengenai aktivitas sehari-hari dan pencapaian target, memungkinkan evaluasi mendalam terhadap efektivitas strategi yang diterapkan. Pertama-tama, pemahaman yang mendalam terhadap daily activity menjadi kunci utama dalam mengidentifikasi pola-pola dan tren yang mungkin mempengaruhi kinerja secara keseluruhan. Dengan menganalisis data harian, dapat diidentifikasi apakah terdapat fluktuasi atau pola tertentu dalam aktivitas yang dapat memengaruhi proses penagihan dan pencapaian target. Selain itu, melalui perhitungan

target desk collection, dapat dilihat sejauh mana perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kesimpulan dari analisis ini tidak hanya mencakup pencapaian target secara keseluruhan tetapi juga dapat memberikan wawasan mendalam terkait dengan performa individual dari setiap tim atau unit kerja yang terlibat dalam proses penagihan. Dari kesimpulan ini, dapat disarankan untuk terus meningkatkan pemantauan dan analisis data harian. Penerapan teknologi analitik yang canggih dan sistem pelaporan real-time dapat menjadi langkah-langkah strategis untuk meningkatkan responsivitas terhadap perubahan kondisi pasar dan memungkinkan perusahaan untuk mengambil keputusan yang lebih cepat dan tepat. Selain itu, rekomendasi untuk meningkatkan pelatihan karyawan dalam menghadapi dinamika pasar dan mengasah keterampilan dalam penagihan dapat menjadi faktor peningkatan kinerja yang signifikan. Investasi dalam sumber daya manusia dapat memberikan dampak positif jangka panjang terhadap efisiensi operasional dan pencapaian target. Secara keseluruhan, tugas akhir ini bukan hanya merupakan laporan evaluasi, tetapi juga merupakan panduan strategis untuk pengembangan perusahaan di masa depan. Dengan memanfaatkan data harian secara optimal, PT. Kredivo Finance Indonesia dapat meningkatkan keunggulan kompetitifnya dan merespon perubahan pasar dengan lebih lincah dan efektif.

4.2 Saran Berdasarkan hasil analisis rekapitulasi daily activity dan perhitungan target desk collection di PT. Kredivo Finance Indonesia, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi proses penagihan perusahaan:

1. Mengembangkan atau meningkatkan sistem monitoring real-time untuk melacak aktivitas harian secara lebih akurat. Pemanfaatan teknologi terkini dapat memungkinkan perusahaan untuk mendeteksi dan merespons perubahan pasar dengan lebih cepat.
2. Menerapkan teknik analisis data yang lebih lanjut, seperti machine learning atau big data analytics, untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang pola-pola dan tren dalam daily activity. Hal ini dapat membantu dalam merancang strategi penagihan yang lebih cerdas dan responsif.
3. Melakukan pelatihan reguler kepada tim penagihan untuk meningkatkan

REPORT #21989439

keterampilan mereka dalam beradaptasi dengan dinamika pasar. Penguasaan teknologi terbaru dan pemahaman mendalam terhadap data harian dapat memberikan keunggulan kompetitif kepada tim penagihan. 4. Melakukan evaluasi berkala terhadap target desk collection yang ditetapkan. Jika diperlukan, penyesuaian target dapat dilakukan berdasarkan perubahan kondisi pasar atau tujuan perusahaan. 5. Memperluas keberadaan perusahaan ke platform mobile untuk memudahkan interaksi dengan pelanggan dan mempercepat proses penagihan melalui saluran yang lebih cepat dan efisien. B-34



REPORT #21989439

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	0.37% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/7922/39/13.%20BAB%203.pdf	●
INTERNET SOURCE		
2.	0.32% www.gravity-adventure.com https://www.gravity-adventure.com/2023/10/cara-menggunakan-teknologi-untu..	●
INTERNET SOURCE		
3.	0.27% bajkowydomek.net https://bajkowydomek.net	●
INTERNET SOURCE		
4.	0.27% www.weefer.co.id https://www.weefer.co.id/2023/08/7-tips-merancang-rencana-kerja-yang-semipu..	●
INTERNET SOURCE		
5.	0.25% www.latticeman.com https://www.latticeman.com/blog/digitalisasi-meningkatkan-efisiensi-dan-keun...	●
INTERNET SOURCE		
6.	0.25% ejournal.iba.ac.id http://ejournal.iba.ac.id/index.php/justici/article/download/632/205	●
INTERNET SOURCE		
7.	0.21% kredivo.id https://kredivo.id/wp-content/uploads/2024/04/Laporan-Keberlanjutan-2023.pdf	●
INTERNET SOURCE		
8.	0.21% afpi.or.id https://afpi.or.id/articles/detail/tata-cara-penagihan-pinjaman-online	●
INTERNET SOURCE		
9.	0.2% e-menuguide.net http://e-menuguide.net/2023/09/	●



REPORT #21989439

INTERNET SOURCE		
10.	0.17% tuw.co.id	●
	https://tuw.co.id/buat-karyawan-berprestasi-dengan-target-yang-terukur/	
INTERNET SOURCE		
11.	0.16% repository.uinsu.ac.id	●
	http://repository.uinsu.ac.id/9758/1/SKRIPSI%20HERAWATI%20HSB.pdf	
INTERNET SOURCE		
12.	0.15% core.ac.uk	●
	https://core.ac.uk/download/pdf/159371652.pdf	
INTERNET SOURCE		
13.	0.15% eprints.upj.ac.id	●
	https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/6731/13/BAB%20III.pdf	
INTERNET SOURCE		
14.	0.15% digilib.stekom.ac.id	●
	https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_B86KO93oWAQvml-dw...	
INTERNET SOURCE		
15.	0.14% blog.kredivo.com	●
	https://blog.kredivo.com/menyediakan-layanan-paylater-dan-kredit-online-apa...	
INTERNET SOURCE		
16.	0.08% www.detik.com	●
	https://www.detik.com/jabar/bisnis/d-6263393/struktur-organisasi-perusahaan...	
INTERNET SOURCE		
17.	0.05% ft.esaunggul.ac.id	●
	https://ft.esaunggul.ac.id/wp-content/uploads/2022/01/PEDOMAN-KERJA-PRAK...	
INTERNET SOURCE		
18.	0.04% www.detik.com	●
	https://www.detik.com/bali/berita/d-6535577/briefing-adalah-manfaat-tujuan-c...	